

## **ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN GRIYA PANIKI INDAH MANADO**

**Joice Jocom**

Mahasiswa Program Pascasarjana Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi

**A. K. T. Dundu, Bonny F. Sompie**

Dosen Program Pascasarjana Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi

### **ABSTRAK**

*Perumahan Griya Paniki Indah merupakan salah satu perumahan besar yang ada di Kota Manado. Pengembang perumahan Griya Paniki Indah harus mampu memenuhi kebutuhan penghuni sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh penghuni. Pengukuran tingkat kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah perlu dilakukan agar dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan penghuni dan strategi apa yang harus dilakukan pengembang dalam meningkatkan kepuasan penghuni jika penghuni merasa tidak puas terhadap perumahan.*

*Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah dan mengidentifikasi atribut yang harus mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah. Metode yang digunakan adalah importance-performance analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Dari hasil analisa dapat disimpulkan penghuni perumahan Griya Paniki Indah telah merasa puas terhadap kualitas perumahan Griya Paniki Indah dengan nilai indeks kepuasan sebesar 72,14 persen. Ada beberapa atribut yang dianggap penting oleh penghuni tapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan dan harus mendapat prioritas perbaikan/peningkatan kualitas oleh pengembang perumahan Griya Paniki Indah. Untuk kategori lama tinggal di bawah 5 tahun yaitu (1) kualitas kusen, pintu dan jendela; (2) sistem drainase; (3) pelayanan keamanan lingkungan perumahan; (4) penyediaan jaringan air bersih; (5) jarak rumah ke rumah sakit. Sedangkan untuk lama tinggal di atas 5 tahun didapat 3 atribut, yaitu (1) kualitas kusen, pintu dan jendela; (2) sistem drainase; (3) jarak rumah ke sekolah.*

*Kata kunci : Kepuasan Penghuni, Importance-Performance Analysis (IPA), CSI*

### **A. PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Tingkat pertumbuhan penduduk di Indonesia tergolong tinggi bila dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya. Peningkatan jumlah penduduk itu juga meningkatkan kebutuhan akan fasilitas tempat tinggal, yang berarti pula akan meningkatkan kebutuhan akan unit-unit hunian baru. Penyediaan fasilitas perumahan dilaksanakan oleh kedua belah pihak, pemerintah dan swasta (pengembang).

Pengembang perumahan harus mampu memenuhi akan semua kebutuhan keinginan konsumen/penghuni, sehingga penghuni dapat memperoleh kepuasan dari membeli rumah yang ditawarkan. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perbandingan hasil beberapa proses yang diharapkan tercapai dibandingkan dengan apa

yang sebenarnya diterima. Penghuni tentunya memiliki kriteria penilaian tersendiri terhadap kualitas produk yang mereka terima, dan persepsi penghuni mungkin dapat berbeda dari persepsi pihak pengembang.

Perumahan Griya Paniki Indah Manado yang dibangun sejak bulan Oktober tahun 2005, merupakan salah satu perumahan besar yang ada di kota Manado. PT. Setia Kawan Lestari dan PT. Bumi Mapanget Asri sebagai pengembang Perumahan Griya Paniki Indah perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan penghuni sehingga dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan penghuni dan strategi apa yang harus dilakukan pengembang dalam meningkatkan kepuasan penghuni jika penghuni merasa tidak puas terhadap perumahan.

#### **Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah

2. Mengidentifikasi atribut yang harus mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah.

## B.TINJAUAN PUSTAKA

### Perencanaan Lingkungan Perumahan

Menurut SNI 03-1733-2004 tentang tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan, ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan diantaranya :

#### 1. Lokasi Perumahan

Lokasi perumahan harus sesuai dengan rencana peruntukan lahanyang diatur dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) setempat atau dokumen perencanaan lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah

#### 2. Prasarana Lingkungan Perumahan

Dalam sebuah lingkungan perumahan harus diberikan prasarana untuk memberikan kemudahan bagi para penghuni. Kenyataannya di berbagai tempat terutama pada lingkungan perumahan baru menunjukkan banyak keluhan dari para penghuni yang menyangkut tidak memadainya prasarana lingkungan. Prasarana yang harus disediakan adalah sebagai berikut (Sastra dan Marlina, 2006):

- a. Jalan
- b. Air Minum
- c. Suatu lingkungan perumahan harus menyediakan sumber air bersih bagi warganya. Sumber air bersih ini dapat saja disediakan per unit ataupun secara sentral untuk seluruh area permukiman.
- d. Air Limbah
- e. Lingkungan perumahan yang baik harus mempunyai sarana pengolahan air limbah. Karena fungsinya sebagai kawasan permukiman, sebagian air limbah merupakan rumah tangga, yang pengelolaannya cukup untuk menyediakan septictank dan sumur resapan.
- f. Pembuangan AirHujan
- g. Untuk pembuangan air hujan dapat disediakan sumur resapan diarea-area terbuka di dalam kawasan perumahan ataupun berupa selokan yang dikendalikan bersama untuk seluruh area perumahan. Untuk memenuhi persyaratan kesehatan, saluran air hujan ini sebaiknya berupa saluran tertutup.

#### h. Pembuangan Sampah.

- i. Sarana pembuangan sampah merupakan kelengkapan yang paling penting terkait dengan persyaratan kesehatan lingkungan. Tempat pembuangan sampah rumah tangga sebaiknya disediakan pada setiap unit hunian yang selanjutnya diangkut ketempat pembuangan sementara (TPS).

#### j. JaringanListrik

Sesuai tuntutan kebutuhan saat ini, listrik merupakan sarana penerangan yang penting.

#### 3. Sarana Lingkungan Perumahan

Sarana lingkungan perumahan yang harus disiapkan meliputi kelengkapan lingkungan yang berupa:

- a. Sarana Pendidikan
- b. Sarana Kesehatan
- c. Sarana Perniagaan dan Industri
- d. Sarana Pemerintahan dan PelayananUmum
- e. Sarana Kebudayaan danRekreasi
- f. SaranaPeribadatan
- g. Sarana Olah-raga dan RuangTerbuka

### Kepuasan Pelanggan ( *Customer Satisfaction* )

Kata "kepuasan atau *satisfaction*" berasal dari Bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono, 2011).

Kotler (2005) menyatakan kepuasan adalah perasaan senangatau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfild*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan puas (*satisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas senang, sehingga kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dengan apa yang diberikan (*given*).

### Pengukuran KepuasanPelanggan

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pelanggan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun perusahaan harus melaksanakannya agar

pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan (Fornell dalam Tjiptono 2011), yakni:

(1) kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*);

(2) konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi; dan

(3) perbandingan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

### Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kotler (2005), menemukan 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdiri atas:

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer oriented*) seharusnya memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar mereka melalui media yang bisa digunakan meliputi saluran telepon khusus bebas pulsa (*customer hotline*), situs, web, email, SMS, dan lain-lain.
2. *Ghost Shopping*. Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan.
3. *Lost Customer Analysis*. Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan. Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung.

## C. METODOLOGI PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perumahan Griya Paniki Indah, Kecamatan Mapanget Manado pada bulan Juni 2015.

### Jenis dan Sumber Data

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat langsung melalui tahap penyebaran kuesioner. Sumber data adalah penghuni perumahan Griya Paniki Indah Manado. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur, baik yang diperoleh dari datadokumen perusahaan, studi pustaka, internet, dan berbagai sumber lainnya.

### Desain Kuesioner

Kuesioner dibuat untuk mengukur secara langsung kepuasan penghuni perumahan Griya Paniki Indah berdasarkan empat faktor, yaitu desain bangunan, kualitas bangunan, sarana prasarana dan lokasi. Instrumen ini dibagi menjadi 3 bagian utama, yaitu data responden, penilaian tingkat kenyataan yang dirasakan dan penilaian tingkat harapan penghuni terhadap atribut-atribut yang ditanyakan.

Pengukuran atribut menggunakan Skala Likert untuk melihat perbandingan antara kenyataan dan harapan penghuni. Tingkat kenyataan menggambarkan penilaian penghuni terhadap kualitas perumahan sesuai dengan yang dirasakan. Tingkat harapan menggambarkan hal-hal yang dianggap penting oleh penghuni. Untuk tingkat kenyataan dari penilaian responden diberikan skor penilaian sebagai berikut:

1. Sangat tidak puas dengan nilai 1
2. Tidak puas dengan nilai 2
3. Cukup puas dengan nilai 3
4. Puas dengan nilai 4
5. Sangat puas dengan nilai 5

Untuk tingkat harapan dari penilaian responden diberikan skor penilaian sebagai berikut:

1. Sangat tidak penting dengan nilai 1
2. Tidak penting dengan nilai 2
3. Cukup penting dengan nilai 3
4. Penting dengan nilai 4

## 5. Sangat penting dengan nilai 5

### Atribut Penelitian

Pengukuran kepuasan penghuni pada penelitian ini berdasarkan pada empat faktor, yang terdiri atas 20 atribut penilaian, seperti pada tabel 2. Faktor desain bangunan dengan 4 atribut (nomor 1 – 4), faktor kualitas bangunan 4 atribut (nomor 5 – 8), faktor sarana prasarana 6 atribut (nomor 9 – 14), dan faktor lokasi dengan 6 atribut (nomor 15 – 20).

Tabel 1. Atribut Penilaian Kepuasan Penghuni

No.	Nama Atribut
1.	Model bangunan rumah
2.	Pencahayaan dalam rumah
3.	Tinggi langit-langit rumah
4.	Jumlah dan ukuran kamar
5.	Kualitas atap, plafon rumah
6.	Kualitas dinding rumah
7.	Kualitas lantai rumah
8.	Kualitas kusen, pintu, jendela rumah
9.	Kondisi jalan (lebar dan permukaan jalan)
10.	Sistem drainase
11.	Pelayanan keamanan lingkungan perumahan
12.	Penyediaan jaringan air bersih
13.	Penyediaan ruang terbuka hijau
14.	Penyediaan jaringan listrik
15.	Angkutan umum di lokasi perumahan
16.	Jarak rumah ke sekolah
17.	Jarak rumah ke pusat kota
18.	Jarak rumah ke tempat kerja
19.	Jarak rumah ke rumah sakit
20.	Jarak rumah ke pasar swalayan

### Pengujian Kuesioner

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi ( $r$ ) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner adalah teknik korelasi *product moment pearson*.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran

suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Hasil uji reliabilitas mencerminkan dapat dipercaya dan tidaknya suatu instrument penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang diukur. Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode Alpha ( $\alpha$ ) Cronbach.

### Analisis Data

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James (Tjiptono, 2011), dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dalam Khasani, 2013). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kenyataan dan tingkat harapan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*.

Rumus yang digunakan (Supranto, 2011) adalah sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

dimana :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kenyataan

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan / harapan penghuni

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kenyataan sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan / harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi penilaian penghuni dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

dimana :

$\bar{X}$  = Rata-rata tingkat penilaian kenyataan indikator ke-i

$\bar{Y}$  = Rata-rata tingkat penilaian kepentingan /harapan indikator ke-i

n = Jumlah responden

Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kenyataan untuk keseluruhan indikator, dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (5)$$

dimana :

$\bar{\bar{X}}$  = total rata-rata tingkat kenyataan atribut ke-i

$\bar{\bar{Y}}$  = total rata-rata tingkat kepentingan/harapan atribut ke-i

k = jumlah pertanyaan dalam kuesionera

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja/kualitas dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja  $\bar{X}$  dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{Y}$ . Diagram kartesian ini akan dibagi menjadi empat (4) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja  $\bar{\bar{X}}$  dan total skor penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{\bar{Y}}$ . Diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada gambar 1. Pengertian kuadran tersebut adalah (Supranto, 2011) :

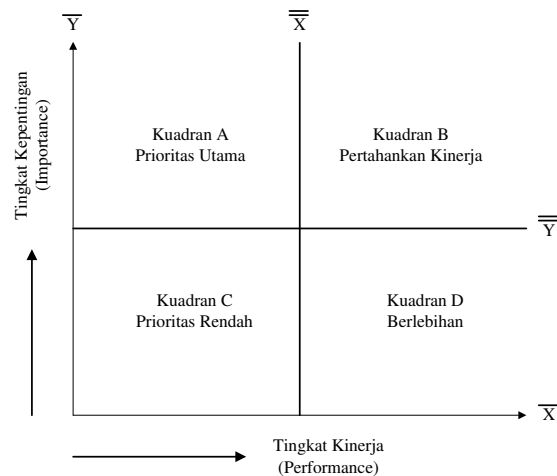
1. Kuadran A (Prioritas utama)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni terhadap atribut perumahan yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.

2. Kuadran B (Pertahankan prestasi)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang

mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni terhadap atribut perumahan yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kinerja (Supranto, 2011)

3. Kuadran C (Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan penghuni, yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan penghuni yang dalam pelaksanaannya penghuni menerima lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (berlebihan).

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut yang ditanyakan. Menurut Arifonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan/harapan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan penghuni.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \quad (6)$$

dimana :

n = Jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan indikator ke-i

2. Menghitung Weight Faktor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (7)$$

dimana :

p = Indikator kepentingan/harapan ke-p

MIS = Mean Importance Score

3. Menghitung Weight Score (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan (Mean Performance Score = MPS)

$$WS_i = WF_i \times MPS \quad (8)$$

dimana :

MPS = Mean Performance Score

4. Menentukan Customer Satisfaction Index

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad (9)$$

dimana :

p = indikator harapan ke-p

HS = Highest Scala

Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa penghuni telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka penghuni belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Panduan Survei Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo dalam Aditiawarman (2000)

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Lama Tinggal di Bawah 5 Tahun

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa terdapat 19

atribut yang telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Tingkat kesesuaian penghuni diperoleh dengan membandingkan antara tingkat kenyataan kualitas perumahan yang dirasakan penghuni dengan tingkat harapannya dari kualitas perumahan yang dimaksud.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Penghuni

Nomor atribut	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	195	210	92,9
2	187	219	85,4
3	184	210	87,6
4	195	219	89,0
5	185	209	88,5
6	175	209	83,7
7	183	209	87,6
8	167	217	77,0
9	184	207	88,9
10	151	221	68,3
11	160	234	68,4
12	155	233	66,5
13	184	219	84,0
14	158	213	74,2
15	181	207	87,4
17	166	198	83,8
18	178	202	88,1
19	172	221	77,8
20	180	203	88,7

Sumber : Hasil Olahan

Penempatan data yang telah dianalisis ke dalam diagram kartesius menggunakan rumus 2 dan 3, kemudian dibagi menjadi 4 bagian dengan X dan Y sesuai tabel 4.

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diplot ke dalam diagram kartesius yang dibatasi oleh grafik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang akan menjadi 4 kuadran (kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D), sebagaimana dapat dilihat pada gambar 2.

Tingkat kesesuaian menunjukkan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan penghuni dengan harapan penghuni perumahan, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni perumahan. Semakin rendah nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi prioritas penanganannya. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian, 6 prioritas untuk perbaikan dan peningkatan atribut perumahan Griya Paniki Indah yaitu :

1. Penyediaan jaringan air bersih (66,5%)
2. Sistem drainase (68,3%)
3. Pelayanan keamanan lingkungan perumahan (68,4%)
4. Penyediaan jaringan listrik (74,2%)
5. Kualitas kusen, pintu, jendela rumah (77,05)
6. Jarak rumah ke rumah sakit (77,8%)

Tabel 4. Nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  Lama Tinggal di Bawah 5 Tahun

	Atribut	X	Y
1	Model bangunan rumah	3,90	4,20
2	Pencahayaan dalam rumah	3,74	4,38
3	Tinggi langit-langit rumah	3,68	4,20
4	Jumlah dan ukuran kamar	3,90	4,38
5	Kualitas atap, plafon	3,70	4,18
6	Kualitas dinding rumah	3,50	4,18
7	Kualitas lantai rumah	3,66	4,18
8	Kualitas kusen, pintu, jendela rumah	3,34	4,34
9	Kondisi jalan (lebar dan permukaan)	3,68	4,14
10	Sistem drainase	3,02	4,42
11	Pelayanan keamanan lingkungan perumahan	3,20	4,68
12	Penyediaan jaringan air bersih	3,10	4,66
13	Penyediaan ruang terbuka hijau	3,68	4,38
14	Penyediaan jaringan listrik	3,16	4,26
15	Angkutan umum di lokasi perumahan	3,62	4,14
17	Jarak rumah ke pusat kota	3,32	3,96
18	Jarak rumah ke tempat	3,56	4,04
19	Jarak rumah ke rumah	3,44	4,42
20	Jarak rumah ke pasar swalayan	3,60	4,06
	Rata-rata	3,52	4,27

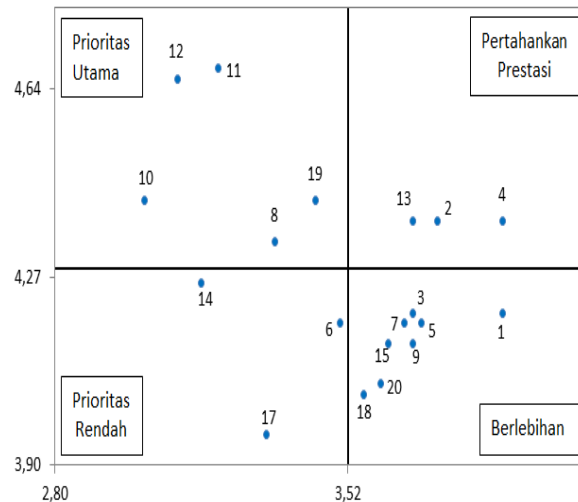
Sumber : Hasil Olahan

Berdasarkan hasil analisis kuadran, penilaian tingkat kenyataan yang dirasakan penghuni dan tingkat harapan penghuni tersebar di semua kuadran. Pada kuadran A terdapat atribut perumahan yang belum memuaskan penghuni perumahan dan perlu untuk diprioritaskan perbaikan/peningkatan kualitasnya oleh pengembang. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kualitas kusen, pintu jendela rumah (8)
2. Sistem drainase (10)
3. Pelayanan keamanan lingk. perumahan (11)

4. Penyediaan jaringan air bersih (12)
5. Jarak rumah ke rumah sakit (19)

Atribut perumahan tersebut dianggap penting oleh penghuni tapi dalam pelaksanaannya yang dirasakan belum sesuai dengan harapan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Kenyataan dan Harapan Penghuni dengan Lama Tinggal di Bawah 5 Tahun

Kuadran B terdapat atribut perumahan yang perlu dipertahankan kualitasnya. Atribut perumahan tersebut dianggap penting oleh penghuni perumahan Griya Paniki Indah dan dalam pelaksanaannya telah memenuhi harapan mereka, sehingga kepuasan penghuni telah tercapai. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah:

1. Pencahayaan dalam rumah (2)
2. Jumlah dan ukuran kamar (4)
3. Penyediaan ruang terbuka hijau (13)

Kuadran C terdapat atribut perumahan yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Kurang begitu penting menurut penilaian penghuni dan pelaksanaannya dianggap biasa saja. Atribut perumahan pada kuadran ini tidak perlu diprioritaskan ditingkatkan dan diperbaiki kualitasnya. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah:

1. Kualitas dinding rumah (6)
2. Penyediaan jaringan listrik (14)
3. Jarak rumah ke pusat kota (17)

Kuadran D terdapat atribut perumahan yang

kualitasnya sangat baik akan tetapi dinilai berlebihan oleh penghuni. Atribut perumahan tersebut kurang begitu penting menurut penilaian penghuni, tapi dalam pelaksanaannya lebih dari yang diharapkan oleh penghuni. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini :

1. Model bangunan rumah (1)
2. Tinggi langit-langit rumah (3)
3. Kualitas atap, plafon rumah (5)
4. Kualitas lantai rumah (7)
5. Kondisi jalan (9)
6. Angkutan umum di lokasi perumahan (15)
7. Jarak rumah ke tempat kerja (18)
8. Jarak rumah ke pasar swalayan (20)

#### Lama Tinggal di Atas 5 Tahun

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa terdapat 16 atribut yang telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Tingkat kesesuaian penghuni diperoleh dengan membandingkan antara tingkat kenyataan kualitas perumahan yang dirasakan penghuni dengan tingkat harapannya dari kualitas perumahan yang dimaksud. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Penghuni

Nomor atribut	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	142	154	92,2
2	139	147	94,6
3	131	143	91,6
5	140	149	94,0
6	139	145	95,9
7	134	148	90,5
8	126	149	84,6
9	134	151	88,7
10	104	157	66,2
13	139	153	90,8
14	111	136	81,6
15	124	132	93,9
16	100	156	64,1
17	121	130	93,1
18	125	130	96,2
20	132	135	97,8

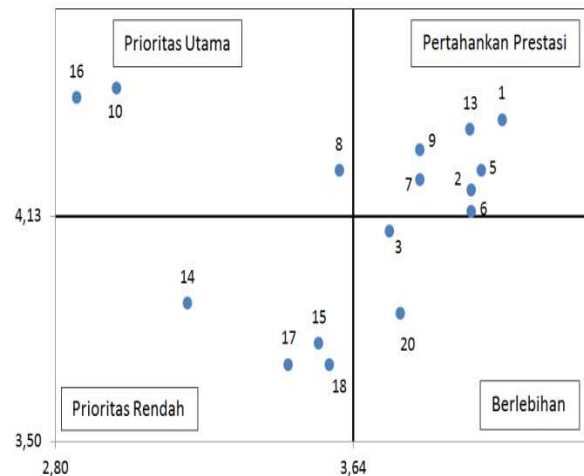
Sumber : Hasil Olahan

Penempatan data yang telah dianalisis ke dalam diagram kartesius menggunakan rumus 2 dan 3, kemudian dibagi menjadi 4 bagian dengan  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  sesuai tabel 6 berikut:

Tabel 6. Nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  Lama Tinggal di Atas 5 Tahun

Atribut	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1 Model bangunan rumah	4,06	4,40
2 Pencahaya dalam rumah	3,97	4,20
3 Tinggi langit-langit rumah	3,74	4,09
5 Kualitas atap, plafon rumah	4,00	4,26
6 Kualitas dinding rumah	3,97	4,14
7 Kualitas lantai rumah	3,83	4,23
8 Kualitas kusen, pintu, jendela rumah	3,60	4,26
9 Kondisi jalan (lebar dan permukaan)	3,83	4,31
10 Sistem drainase	2,97	4,49
13 Penyediaan ruang terbuka hijau	3,97	4,37
14 Penyediaan jaringan listrik	3,17	3,89
15 Angkutan umum di lokasi perumahan	3,54	3,77
16 Jarak rumah ke sekolah	2,86	4,46
17 Jarak rumah ke pusat kota	3,46	3,71
18 Jarak rumah ke tempat	3,57	3,71
20 Jarak rumah ke pasar swalayan	3,77	3,86
Rata-rata	3,64	4,13

Sumber : Hasil Olahan



Gambar 3. Diagram Kartesius Kenyataan dan Harapan Penghuni dengan Lama Tinggal di Atas 5 Tahun

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diplot ke dalam diagram kartesius yang dibatasi oleh grafik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang akan menjadi 4 kuadran (kuadran A, kuadran B, kuadran C dan



kuadranD), sebagaimana dapat dilihat pada gambar 3.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian, 4 prioritas untuk perbaikan dan peningkatan atribut perumahan Griya Paniki Indah yaitu :

1. Jarak rumah ke sekolah (64,1%)
2. Sistem drainase (66,2%)
3. Penyediaan jaringan listrik (81,6%)
4. Kualitas kusen, pintu, jendela rumah (84,6%)

Berdasarkan hasil analisis kuadran, penilaian tingkat kenyataan yang dirasakan penghuni dan tingkat harapan penghuni tersebar di semua kuadran. Pada kuadran A terdapat atribut perumahan yang belum memuaskan penghuni perumahan dan perlu untuk diprioritaskan perbaikan/peningkatan kualitasnya oleh pengembang. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kualitas kusen, pintu jendela rumah (8)
2. Sistem drainase (10)
3. Jarak rumah ke sekolah (16)

Atribut perumahan tersebut dianggap penting oleh penghuni tapi dalam pelaksanaannya yang dirasakan belum sesuai dengan harapan.

Kuadran B terdapat atribut perumahan yang perlu dipertahankan kualitasnya. Atribut perumahan tersebut dianggap penting oleh penghuni perumahan Griya Paniki Indah dan dalam pelaksanaannya telah memenuhi harapan mereka, sehingga kepuasan penghuni telah tercapai. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah:

1. Model bangunan rumah (1)
2. Pencahayaan dalam rumah (2)
3. Kualitas atap, plafon rumah (5)
4. Kualitas dinding rumah (6)
5. Kualitas lantai rumah (7)
6. Kondisi jalan (9)
7. Penyediaan ruang terbuka hijau (13)

Kuadran C terdapat atribut perumahan yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Kurang begitu penting menurut penilaian penghuni dan pelaksanaannya dianggap biasa saja. Atribut perumahan pada kuadran ini tidak perlu diprioritaskan ditingkatkan dan diperbaiki kualitasnya. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah:

1. Penyediaan jaringan listrik (14)
2. Angkutan umum di lokasi perumahan (16)

3. Jarak rumah ke pusat kota (17)
4. Jarak rumah ke tempat kerja (18)

Kuadran D terdapat atribut perumahan yang kualitasnya sangat baik akan tetapi dinilai berlebihan oleh penghuni. Atribut perumahan tersebut kurang begitu penting menurut penilaian penghuni, tapi dalam pelaksanaannya lebih dari yang diharapkan oleh penghuni. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini :

1. Tinggi langit-langit rumah (3)
2. Jarak rumah ke pasar swalayan (20)

Perhitungan nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No	MIS	WF	MSS	WS
1	4,28	6,83%	3,96	0,271
2	4,31	6,86%	3,84	0,263
3	4,15	6,62%	3,71	0,245
5	4,21	6,71%	3,82	0,257
6	4,16	6,64%	3,69	0,245
7	4,20	6,69%	3,73	0,250
8	4,31	6,86%	3,45	0,237
9	4,21	6,71%	3,74	0,251
10	4,45	7,09%	3,00	0,213
13	4,38	6,98%	3,80	0,265
14	4,14	6,60%	3,16	0,209
15	4,04	6,43%	3,59	0,231
17	3,95	6,30%	3,38	0,213
18	3,98	6,34%	3,56	0,226
20	3,98	6,34%	3,67	0,233
62,74		100		
Weighted Total			3,61	
CSI			<b>72,14%</b>	

Sumber : Hasil Olahan

Hasil perhitungan pada tabel 7 diperoleh nilai CSI untuk kualitas perumahan Griya Paniki Indah sebesar 72,14%. Sesuai dengan tabel 2, nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI antara 0,66 – 0,80 yang berarti penghuni merasa puas atas kualitas perumahan Griya Paniki Indah.

## E. KESIMPULAN

1. Penghuni perumahan Griya Paniki Indah telah merasa puas terhadap kualitas perumahan Griya Paniki Indah dengan nilai indeks

- kepuasan sebesar 72,14 persen.
2. Ada beberapa atribut yang dianggap penting oleh penghuni tapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan dan harus mendapat prioritas perbaikan/peningkatan kualitas oleh pengembang perumahan Griya Paniki Indah. Untuk kategori lama tinggal di bawah 5 tahun yaitu (1) kualitas kusen, pintu dan jendela; (2) sistem drainase; (3) pelayanan keamanan lingkungan perumahan; (4) penyediaan jaringan air bersih; (5) jarak rumah ke rumah sakit. Sedangkan untuk lama tinggal di atas 5 tahun didapat 3 atribut, yaitu (1) kualitas kusen, pintu dan jendela; (2) sistem drainase; (3) jarak rumah ke sekolah.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Aditiawarman, B. R. 2000. Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Identifikasi Ketidakpuasan Pelayanan (Studi Kasus: Saving And Leading Unit Kopsucofindo). Skripsi pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Aritonang, R. L. 2005. Kepuasan Pelanggan. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran (Terjemahan Bahasa Indonesia). Edisi Kesebelas. Jilid 1. Jakarta: PT.Prehalindo
- Khasani, R. R. 2013. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar Bangunan Gedung. Tesis. Program Magister Teknik Sipil. Pascasarjana. Universitas Diponegoro, Semarang
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sastra, M, S dan Marlina, E. 2006. Perencanaan Dan Manajemen Pengembangan Perumahan. Yogyakarta: C.V AndiOffset, SNI 03-1733-2004 Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, F. 2000. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Penerbit AndiOffset.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi
- Yuan Hu, HSiue. 2011. *A Study of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Quality Attributes In Taiwan's Medical Service Industry. Journal of business Management Vol. 5(1). 4 January, 2011*